Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode *Analysis GAP* di Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo

***Sindy Devi Indriani, Pribadiyono, Enny Istanti**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

DOI: 10.46821/benchmark.v1i2.146

Abstrak

Kantor Kecamatan Waru merupakan Suatu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut berkualitas, bila tidak maka sebaliknya. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo yang dilakukan dengan menggunakan metode *Analysis gap*. Analisis kualitas pelayanan atau *Service Quality (Servqual)* yang meliputi lima dimensi yaitu : *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan *Tangibles* (Bukti Fisik) bernilai *gap* -0.40, *Reliability* (Kehandalan) bernilai *gap* -0.31, *Responsiveness* (Daya Tanggap) bernilai *gap* -0.35, *Assurance* (Jaminan) bernilai *gap* -0.42 dan *Empaty* (Empati) bernilai *gap* -0.47. Dalam lima dimensi tersebut perlu adanya peningkatan untuk memenuhi kepuasan masyarakat yaitu penambahan fasilitas toilet umum, pegawai selalu berpakaian seragam dan rapi, pegawai mampu memberikan alur petunjuk sesuai SOP (Prosedur), ketepatan waktu layanan serta pegawai senantiasa menjaga rahasia dokumen pengunjung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, *Analysis GAP*

Abstract

Waru District Office is a government agency that provides services to the community, if the services provided are as expected, the quality of the service, if not vice versa. Assessments given by the community determine employee performance. The purpose of this study is to measure the quality of service in the Waru District Office of Sidoarjo Regency which is carried out using the Analysis gap method. . Analysis of service quality (Service Quality (Servqual) which includes five dimensions, namely: *Tangibles* (Physical Evidence), *Reliability* (Reliability), *Responsiveness* (Responsiveness), *Assurance* (Assurance), and *Empaty* (Empathy) .. Based on the research results obtained *Tangibles* (Physical Evidence) has a gap value of -0.40, *Reliability* has a gap of -0.31, *Responsiveness* has a gap of -0.35, *Assurance* has a gap of -0.42 and *Empaty* (Empathy) has a gap of -0.47. In these five dimensions, there needs to be an increase to meet public satisfaction, namely the addition of public toilet facilities, employees always dress uniformly and neatly, employees are able to provide guidance according to SOP (Procedure), timeliness of service and employees always keep confidential visitor documents.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, GAP Analysis.

PENDAHULUAN

Sebagaimana dipahami bahwa esensi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu pemerintah tidak diadakan untuk diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Tujuan utama pelayanan public adalah kepuasan masyarakat.

Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih dari standar tersebut. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat juga mempunyai hak dan kewajiban sebagai warga berbangsa dan bernegara berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Waru.

Kualitas Pelayanan: Menurut Tjiptono dalam Najwa (2019:13) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai salah satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan : Menurut Tjiptono (2015:23) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Kinerja : Menurut Rivai dan Sagala dalam Priansa (2014:269) menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan jasa di Kantor Kecamatan Waru Sidoarjo, kemudian dianalisis dengan metode *Analysis GAP*.

Jenis Data

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya dalam hal ini menggunakan data, hasil observasi dan kuesioner dari Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari luar instansi yang di peroleh secara tidak langsung melalui buku, literatur, majalah ataupun media lain.

Pengujian Data

Pengujian data adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar penelitiannya lebih sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pengujian data digunakan oleh peneliti pada saat pengumpulan data sesuai dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan.

Tabel 1
Kisi-kisi Observasi di Kantor Kecamatan Waru

No	Indikator	Keterangan
1	Tangibles/Bukti Nyata	1. Lokasi dan lahan kecamatan sudah memenuhi syarat 2. Lokasi parkir sudah memenuhi syarat 3. Ruang pelayanan yang standart 4. Ruang tertata baik 5. Ada papan informasi, TV, Majalah 6. Semua ruangan terasa nyaman dan ber AC 7. Terdapat fasilitas toilet dikantor 8. Terdapat area smoking 9. Pelayanan disupport IT 10. Fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer, printer dll 11. Ruang tunggu dengan tempat duduk yang cukup
2	Reability/Keterandalan	1. Pegawai front office berkompeten dalam layanan 2. Seluruh pegawai bekerja dengan handal 3. Mengarahkan dalam pelayanan 4. Pegawai mudah memberi informasi 5. Pegawai mencukupi dalam pelayanan 6. Pelayanan sesuai kedatangan antrean 7. Pegawai berseragam dan rapi
3	Responsiveness/Daya Tanggap	1. Pegawai dapat memberi informasi yang mudah dipahami 2. Pegawai bertanggung jawab 3. Pegawai yang bersahabat 4. Pegawai memberi kesempatan bertanya dan mudah memberikan jawaban 5. Pegawai memberikan alur petunjuk layanan sesuai SOP (prosedur) 6. Pegawai ramah dan sabar 7. Pegawai bekerja dengan cekatan
4	Assurance/Jaminan	1. Pegawai sopan dalam pemanggilan pengunjung 2. Ketepatan pelayanan (waktu yang tepat) 3. Pegawai tidak bertele-tele 4. Tidak ada pungutan liar 5. Kejujuran pegawai 6. Kecepatan proses pelayanan 7. Ketepatan waktu pelayanan 8. Tidak berbuat kesalahan dalam tanggung jawab pelayanan administrasi dan KTP
5	Empaty/Empati	1. Pegawai berkomunikasi dengan sopan 2. Pegawai membantu dengan ikhlas dan sabar 3. Kepedulian layanan 4. Memahami kebutuhan administrasi 5. Adanya sarana pendampingan dari pegawai 6. Menjaga rahasia dokumen pengunjung

Sumber: Data Diolah, 2020

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analysis GAP

Analysis gap merupakan analisis yang dilihat berdasarkan tingkat kesesuaian antara jasa yang diharapkan (kepentingan pengunjung) dengan jasa yang dirasakan (kinerja pegawai). Tingkat kesesuaian yang dimaksud dalam pelaksanaan penelitian adalah hasil perbandingan skor nilai pelayanan yang diharapkan (kepentingan pengunjung) dengan skor nilai yang dirasakan (kinerja pegawai).

Improvement Ratio (IR) dan Costumer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengetahui Index Upaya Perbaikan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo

Dari hasil analisa dapat dijelaskan bahwa terdapat lima dimensi yang disimpulkan sebagai berikut :

a. **Tangibles**

Dimensi ini merupakan tanggapan pengunjung terhadap fasilitas fisik yang ada di Kantor Kecamatan Waru seperti peralatan, perlengkapan dan fasilitas IT. Secara rata-rata nilai gap yang terjadi antara harapan dan kenyataan sebesar $3.75 - 3.35 = (-0.40)$. dari dimensi ini item yang memiliki gap paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item no.11 (0.24) yaitu ruang tunggu tempat duduk yang cukup. Sedangkan item yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan terkecil no. 6 (-0.74) yaitu Semua ruangan berasa nyaman dan berAC. kualitas pelayanan pada dimensi ini belum sesuai harapan, oleh karena itu diharapkan pegawai perlu mempercantik ruangan agar suasana terlihat nyaman dan dengan memperbaiki AC atau menambah alat operasional AC untuk ruangan tersebut dingin sehingga pengunjung merasa terpuaskan.

b. **Reliability**

Dimensi ini merupakan tanggapan pengunjung terhadap keandalan kinerja di Kantor Kecamatan Waru dalam hal akurasi dan pelayanan yang sesuai sehingga memuaskan para pengunjung. Secara rata-rata gap yang terjadi antara harapan dan kenyataan sebesar $3.79 - 3.48 = (-0.31)$. dari dimensi ini item yang memiliki gap paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item no. 2 dan 6 (-0.24) yaitu seluruh pegawai bekerja dengan handal dan pelayanan sesuai kedatangan antrean. Sedangkan item yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan terkecil no. 7 (-0.52) yaitu Pegawai berseragam dan rapi, kualitas pelayanan pada dimensi ini belum sesuai harapan sepenuhnya, untuk itu diharapkan pegawai perlu meningkatkan lagi agar dimensi keterandalan dapat memenuhi harapan pengunjung.

c. **Responsiveness**

Dimensi ini merupakan tanggapan pengunjung terhadap Kesediaan para pegawai memberikan pelayanan secara tanggap di Kantor Kecamatan Waru. Secara rata-rata gap yang terjadi antara harapan dan kenyataan sebesar $3.89 - 3.54 = (-0.35)$. dari dimensi ini item yang memiliki gap paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item no. 7 (0.62) yaitu Pegawai bekerja cekatan. Sedangkan item yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan terkecil no. 5 (-1.00) yaitu Pegawai memberikan alur petunjuk layanan seperti SOP (prosedur). kualitas pelayanan pada

dimensi ini belum sesuai harapan, untuk itu pegawai diharapkan agar meningkatkan kinerjanya sesuai dengan SOP yang ada di Kantor Kecamatan Waru.

d. Assurance

Dimensi ini merupakan tanggapan pengunjung terhadap kesediaan pegawai di Kantor Kecamatan Waru dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung yang membutuhkan. Secara rata-rata gap yang terjadi antara harapan dan kenyataan sebesar $3.91 - 3.49 = (-0.42)$. dari dimensi ini item yang memiliki gap paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item no. 3 (-0.26) yaitu pegawai tidak bertele-tele. Sedangkan item yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan terkecil no. 6 (-0.58) yaitu Kecepatan proses pelayanan. kualitas pelayanan pada dimensi ini belum sesuai harapan, untuk itu diharapkan pegawai perlu mengefektifkan waktu melayani pengunjung.

e. Emphaty

Dimensi ini merupakan tanggapan pengunjung perhatian secara personal yang diberikan oleh pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Waru. Secara rata-rata gap yang terjadi antara harapan dan kenyataan sebesar $3.95 - 3.48 = (-0.47)$. dari dimensi ini item yang memiliki gap paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item no.1 dan 5 (-0.38) yaitu pegawai berkomunikasi dengan sopan dan adanya sarana pendampingan dari pegawai. Sedangkan item yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan terkecil no. 6 (-0.66) yaitu menjaga rahasia dokumen pengunjung. kualitas pelayanan pada dimensi ini belum sesuai harapan, dihimbau untuk pegawai agar selalu menjaga privasi dokumen pengunjung karena merupakan hak pengunjung.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan metode *analisis gap* dapat disimpulkan sebagai berikut. Berdasarkan perhitungan metode *servqual* didapatkan dimensi *tangibles* bernilai gap -0.40 , dimensi *reliability* bernilai gap -0.31 , dimensi *responsiveness* bernilai gap -0.35 , dan dimensi *emphaty* bernilai gap -0.47 . Dari hasil tersebut menunjukkan kelima dimensi seluruhnya bernilai gap negatif maka dapat disimpulkan bahwa para pengunjung belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Dalam 5 dimensi tersebut perlu adanya peningkatan untuk memenuhi kepuasan pengunjung di Kantor Kecamatan Waru adalah penambahan AC atau memperbaikinya, pegawai selalu berpakaian seragam dan rapi, pegawai mampu memberikan alur petunjuk sesuai SOP (Prosedur), ketepatan waktu layanan serta pegawai senantiasa menjaga rahasia dokumen pengunjung. Adapun saran yang dapat diberikan pada peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut: Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya penelitian hanya dilakukan pada Kualitas Layanan pada Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih jauh terhadap perkantoran penyedia jasa lainnya dan mengenai pola perilaku pengunjung terhadap keinginan pemenuhan kepuasan dalam pelayanan. Untuk strategi perbaikannya para pegawai Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo diharapkan lebih mengefektifkan dan mengefesiensikan dalam hal pelayanan supaya masyarakat yang datang untuk menggunakan jasa di Kantor Kecamatan Waru merasa

terpuaskan. Untuk strategi perbaikannya para pegawai Kantor Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo diharapkan lebih mengefektifkan dan mengefesiensikan dalam hal pelayanan supaya masyarakat yang datang untuk menggunakan jasa di Kantor Kecamatan Waru merasa terpuaskan. Menambah metode lain seperti Importance Performance Analysis (IPA) atau yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Najma, N. E. 2019, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Warnatama Cemerlang Gresik, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas?, Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi.

Lampiran 1. Tingkat Harapan dan Kenyataan

No	ATRIBUT	Harapan	Kenyataan	Σ GAP	PENILAIAN
A	<i>Tangibles</i>				
1	Lokasi dan Lahan kecamatan sudah memenuhi syarat	3.88	3.36	-0.52	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
2	Lokasi parkir sudah memenuhi syarat	3.68	3.32	-0.36	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
3	Ruang pelayanan yang standart	3.74	3.32	-0.42	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
4	Ruang tata baik	3.88	3.34	-0.54	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
5	Ada papan informasi, TV, Majalah	3.88	3.2	-0.68	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
6	Semua ruangan terasa nyaman dan berAC	3.88	3.14	-0.74	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
7	Terdapat Fasilitas toilet dikantor	3.72	3.38	-0.34	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
8	Terdapat area smoking	3.74	3.16	-0.58	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
9	Pelayanan di support IT	3.94	3.52	-0.42	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
10	Fasilitas Penunjang pelayanan seperti komputer, printer dll	3.64	3.64	0	SP (SESUAI HARAPAN)
11	Ruang tunggu dengan Tempat duduk yang cukup	3.28	3.52	0.24	SSH (SANGAT SESUAI HARAPAN)
Σ	Rata-rata Total	3.75	3.35	-0.40	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
B	<i>Reliability</i>				
1	Pegawai Front Office berkompeten dalam layanan	3.88	3.6	-0.28	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
2	Seluruh pegawai bekerja dengan handal	3.78	3.54	-0.24	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
3	mengarahkan dalam pelayanan	3.92	3.66	-0.26	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
4	Pegawai mudah memberi informasi	3.84	3.48	-0.36	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
5	Pegawai mencukupi dalam pelayanan	3.68	3.38	-0.3	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
6	Pelayanan sesuai kedatangan antrean	3.64	3.4	-0.24	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
7	Pegawai berseragam dan rapi	3.82	3.3	-0.52	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
Σ	Rata-rata Total	3.79	3.48	-0.31	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
C	<i>Responsiveness</i>				
1	Pegawai dapat memberi informasi yang mudah dipahami	3.72	3.62	-0.1	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
2	Pegawai bertanggung jawab	3.76	3.38	-0.38	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
3	Pegawai bersahabat	3.88	3.3	-0.58	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
4	Pegawai memberi kesempatan bertanya dan mudah	3.96	3.32	-0.64	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)

No	ATRIBUT	Harapan	Kenyataan	Σ GAP	PENILAIAN
5	memberikan jawaban Pegawai memberikan alur petunjuk layanan sesuai SOP (Prosedur)	4.16	3.16	-1	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
6	Pegawai ramah dan sabar	3.86	3.5	-0.36	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
7	Pegawai bekerja dengan cekatan	3.86	4.48	0.62	SSH (SANGAT SESUAI HARAPAN)
Σ	Rata-rata Total	3.89	3.54	-0.35	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
D	<i>Assurance</i>				
1	Pegawai sopan dalam pemanggilan pengunjung	4	3.72	-0.28	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
2	Ketepatan Pelayanan (Waktu yang tepat)	3.9	3.5	-0.4	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
3	Pegawai tidak bertele-tele	3.8	3.54	-0.26	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
4	Tidak ada pungutan liar	3.8	3.38	-0.42	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
5	Kejujuran Pegawai	3.9	3.44	-0.46	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
6	Kecepatan proses pelayanan	3.98	3.4	-0.58	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
7	Ketepatan waktu Pelayanan	3.86	3.38	-0.48	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
8	Tidak berbuat kesalahan dalam tanggung jawab pelayanan administrasi dan KTP	4.02	3.58	-0.44	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
Σ	Rata-rata Total	3.91	3.49	-0.42	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
E	<i>Empathy</i>				
1	Pegawai berkomunikasi dengan sopan	3.92	3.54	-0.38	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
2	Pegawai membantu dengan ikhlas dan sabar	3.84	3.44	-0.4	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
3	Kepedulian layanan	4.06	3.56	-0.5	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
4	Memahami kebutuhan administrasi	3.98	3.52	-0.46	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
5	Adanya sarana pendampingan dari pegawai	3.82	3.44	-0.38	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
6	Menjaga rahasia dokumen pengunjung	4.06	3.4	-0.66	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)
Σ	Rata-rata Total	3.95	3.48	-0.47	TSH (TIDAK SESUAI HARAPAN)

Sumber: Data Diolah, 2020

Lampiran 2. *Improvement Ratio (IR) dan Costumer Satisfaction Index (CSI)*

A	Tangibles	Harapan	Kenyataan	IR	CSI	Penilaian
1	Lokasi dan Lahan kecamatan sudah memenuhi syarat	3.88	3.36	1.15	87%	Bagus / Kurang Puas
2	Lokasi parkir sudah memenuhi syarat	3.68	3.32	1.11	90%	Bagus / Kurang Puas
3	Ruang pelayanan yang standart	3.74	3.32	1.13	89%	Bagus / Kurang Puas
4	Ruang tata baik	3.88	3.34	1.16	86%	Bagus / Kurang Puas
5	Ada papan informasi, TV, Majalah	3.88	3.2	1.21	82%	Bagus / Kurang Puas
6	Semua ruangan terasa nyaman dan berAC	3.88	3.14	1.24	81%	Bagus / Kurang Puas
7	Terdapat Fasilitas toilet dikantor	3.72	3.38	1.10	91%	Bagus / Puas
8	Terdapat area smoking	3.74	3.16	1.18	84%	Bagus / Kurang Puas
9	Pelayanan di support IT	3.94	3.52	1.12	89%	Bagus / Kurang Puas
10	Fasilitas Penunjang pelayanan seperti komputer, printer dll	3.64	3.64	1.00	100%	Sangat Bagus / Puas
11	Ruang tunggu dengan Tempat duduk yang cukup	3.28	3.52	0.93	107%	Sangat Bagus / Sangat Puas Sekali
B	Reability					
1	Pegawai Front Office berkompeten dalam layanan	3.88	3.6	1.08	93%	Bagus / Puas
2	Seluruh pegawai bekerja dengan handal	3.78	3.54	1.07	94%	Bagus / Puas
3	mengarahkan dalam pelayanan	3.92	3.66	1.07	93%	Bagus / Puas
4	Pegawai mudah memberi informasi	3.84	3.48	1.10	91%	Bagus / Puas
5	Pegawai mencukupi dalam pelayanan	3.68	3.38	1.09	92%	Bagus / Puas
6	Pelayanan sesuai kedatangan antrean	3.64	3.4	1.07	93%	Bagus / Puas
7	Pegawai berseragam dan rapi	3.82	3.3	1.16	86%	Bagus / Kurang Puas
C	Responsiveness					
1	Pegawai dapat memberi informasi yang mudah dipahami	3.72	3.62	1.03	97%	Bagus / Puas
2	Pegawai bertanggung jawab	3.76	3.38	1.11	90%	Bagus / Puas
3	Pegawai bersahabat	3.88	3.3	1.18	85%	Bagus / Kurang Puas
4	Pegawai memberi kesempatan bertanya dan mudah memberikan jawaban	3.96	3.32	1.19	84%	Bagus / Kurang Puas
5	Pegawai memberikan alur petunjuk layanan sesuai SOP (Prosedur)	4.16	3.16	1.32	76%	Kurang Bagus / Tidak Puas
6	Pegawai ramah dan sabar	3.86	3.5	1.10	91%	Bagus / Puas
7	Pegawai bekerja dengan cekatan	3.86	4.48	0.86	116%	Sangat Bagus / Sangat Puas

A	Tangibles	Harapan	Kenyataan	IR	CSI	Penilaian
						Sekali
D	Assurance					
1	Pegawai sopan dalam pemanggilan pengunjung	4	3.72	1.08	93%	Bagus / Puas
2	Ketepatan Pelayanan (Waktu yang tepat)	3.9	3.5	1.11	90%	Bagus / Puas
3	Pegawai tidak bertele-tele	3.8	3.54	1.07	93%	Bagus / Puas
4	Tidak ada pungutan liar	3.8	3.38	1.12	89%	Bagus / Kurang Puas
5	Kejujuran Pegawai	3.9	3.44	1.13	88%	Bagus / Kurang Puas
6	Kecepatan proses pelayanan	3.98	3.4	1.17	85%	Bagus / Kurang Puas
7	Ketepatan waktu Pelayanan	3.86	3.38	1.14	88%	Bagus / Kurang Puas
8	Tidak berbuat kesalahan dalam tanggung jawab pelayanan administrasi dan KTP	4.02	3.58	1.12	89%	Bagus / Kurang Puas
E	Empaty					
1	Pegawai berkomunikasi dengan sopan	3.92	3.54	1.11	90%	Bagus / Kurang Puas
2	Pegawai membantu dengan ikhlas dan sabar	3.84	3.44	1.12	90%	Bagus / Kurang Puas
3	Kepedulian layanan	4.06	3.56	1.14	88%	Bagus / Kurang Puas
4	Memahami kebutuhan dalam administrasi	3.98	3.52	1.13	88%	Bagus / Kurang Puas
5	Adanya sarana pendampingan dari pegawai	3.82	3.44	1.11	90%	Bagus / Kurang Puas
6	Menjaga rahasia dokumen pengunjung	4.06	3.4	1.19	84%	Bagus / Kurang Puas

Sumber: Data Diolah, 2020